



## Evaluasi Program Ning Yaonah Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang

Shavira Aulia Safitri<sup>1)</sup>, Singgih Manggalou<sup>2)</sup>

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

[21041010060@student.upnjatim.ac.id](mailto:21041010060@student.upnjatim.ac.id)<sup>1)</sup>  
[singgih.m.adneq@upnjatim.ac.id](mailto:singgih.m.adneq@upnjatim.ac.id)<sup>2)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Jombang. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis evaluasi menggunakan teori William N. Dunn yang meliputi enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Ning Yaonah telah memberikan kemudahan akses pelayanan akta kematian secara digital. Namun, pada tataran implementasi program belum berjalan optimal, terutama dalam aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur jaringan yang belum merata, dan sistem Ning Yaonah yang masih sulit dipahami, serta minimnya sosialisasi layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem layanan, peningkatan kapasitas aparatur, dan strategi sosialisasi yang berkelanjutan agar pelayanan akta kematian berbasis digital dapat berjalan lebih optimal.

**Kata kunci:** Akta Kematian, E-Government, Evaluasi, Ning Yaonah, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

### Abstract

*This study aims to evaluate the implementation of the Ning Yaonah Program in death certificate services in Jombang Regency. The method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation. The evaluation analysis used William N. Dunn's theory, which includes six criteria, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results of the study show that the Ning Yaonah Program has provided easy access to digital death certificate services. However, at the program implementation level, it has not been running optimally, especially in terms of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The main obstacles include limited human resources, uneven network infrastructure, a Ning Yaonah system that is still difficult to understand, and a lack of socialization.*

**Key words:** Death Certificate, E-Government, Evaluation, Ning Yaonah, Population Administration Services

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik juga merupakan output dari proses birokrasi pemerintahan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna layanan serta masyarakat secara umum. Pelayanan publik yang ideal terjadi ketika didalam pelayanan tersebut terdapat akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan( Rofpi & Bataha, 2023). Pelayanan publik juga menjadi elemen penting yang dijadikan indikator dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, sebagai bentuk nyata



dalam mewujudkan layanan yang berkualitas (Hubaib, 2021). Penggunaan teknologi dalam menerapkan e-government adalah usaha dari lembaga pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan teruntuk masyarakat (Dapadeda et al., 2023). Tujuan e-government untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan publik, meminimalisir keluhan masyarakat, serta memberikan layanan yang rata agar dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Sehingga pelayanan dapat lebih transparan, efektif dan efisien (Tui et al., 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) adalah instansi yang memegang peranan kunci dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat (Rahmawati & Fatchuriza, 2021). Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan perlunya peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan agar lebih profesional, modern, tertata, responsif terhadap perubahan, dan berlandaskan prinsip keadilan tanpa diskriminasi (Putri, 2023). Salah satunya yaitu dokumen akta kematian, akta kematian memiliki berbagai kegunaan penting, antara lain sebagai dokumen persyaratan dalam pengurusan pembagian harta warisan bagi pasangan (suami atau istri) maupun anak-anak. Bagi janda atau duda, khususnya yang berstatus pegawai negeri, akta ini dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk menikah kembali. Selain itu, dokumen ini juga diperlukan dalam proses pengajuan pensiun oleh ahli waris, serta untuk mengurus klaim uang duka, tunjangan kecelakaan kerja, Taspen, asuransi, dan sejenisnya (Handayani, 2024).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang telah mengembangkan inovasi pelayanan berbasis e-government, namun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada berbagai kendala. Hal ini tercermin dari adanya pengaduan masyarakat, khususnya terkait pelayanan akta kematian, yang menunjukkan belum terpenuhinya kebutuhan akan layanan yang cepat dan mudah. Keterbatasan akses teknologi, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, kondisi jaringan internet yang belum merata, serta keterbatasan sumber daya manusia dan kendala teknis sistem pelayanan menyebabkan proses pengurusan dokumen masih memerlukan waktu yang relatif lama. Oleh karena itu, meskipun inovasi telah diterapkan, realisasi pelayanan yang efektif dan efisien masih memerlukan perbaikan agar tujuan e-government dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



**Gambar 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan**  
Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Sebagai upaya menjawab permasalahan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menghadirkan inovasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah). Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil, cukup dengan mengunggah berkas dan melengkapi persyaratan secara mandiri dari rumah. Namun, dalam implementasinya pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Penyelesaian dokumen akta kematian yang seharusnya selesai dalam waktu tiga hari kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur sering kali mengalami keterlambatan, sebagaimana tercermin dalam sejumlah keluhan masyarakat yang disampaikan melalui ulasan daring. Ketidaksesuaian ini terlihat dari hasil ulasan google Dispendukcapil Kabupaten Jombang menyatakan sebagai berikut:



**Gambar 1. Ulasan Masyarakat di Google Dispendukcapil**

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Kondisi tersebut menunjukkan lamanya proses pembuatan akta kematian secara online yang mengalami penundaan signifikan. Minimnya respons dari Dispendukcapil Kabupaten Jombang terlihat dari berbagai keluhan masyarakat terkait pengurusan akta kematian. Berdasarkan program Ning Yaonah yang telah dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, serta mempertimbangkan sejumlah permasalahan yang dirasa masih memerlukan perbaikan. Maka perlu dievaluasi seberapa jauh penggunaan Ning Yaonah terutama pada pelayanan akta kematian dan pemahaman masyarakat dalam mengakses Ning Yaonah yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, serta kesadaran masyarakat untuk menerbitkan akta kematian dan kendala bagi Dispendukcapil terkait sistem pelayanan digital yang disediakan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami dan memberikan gambaran yang mendalam dan menyeluruh terkait topik penelitian, yaitu Evaluasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang. Dalam Sugiyono, (2024) Kasus yang diteliti dapat berupa peristiwa, proses, kegiatan, program, individu, maupun kelompok, yang bertujuan untuk mengetahui kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data dalam rangka mengetahui dan memahami Evaluasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang meliputi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang, serta masyarakat yang menjadi penerima layanan program Ning Yaonah. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap arsip, laporan kegiatan, dan data kependudukan yang relevan. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini yaitu teknik purposive dan snowball sampling digunakan untuk memilih narasumber yang sesuai. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis Evaluasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang. Analisis menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2003) yang memiliki enam kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, serta ketepatan.



## 1. Efektivitas

Menurut William N. Dunn (Dunn, 2003), efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu kebijakan atau program berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, efektivitas menilai tingkat keberhasilan hasil (outcome) dibandingkan dengan tujuan atau sasaran yang diharapkan. Dalam konteks Program Ning Yaonah, efektivitas berkaitan dengan ketercapaian output layanan, kemampuan sistem dalam mempermudah proses pengajuan akta kematian, serta sejauh mana manfaat program dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan studi RENJA Dispendukcapil Kabupaten Jombang tahun 2024, efektivitas program dapat dianalisis melalui tiga aspek utama, yakni ketercapaian target, kemampuan program menghasilkan output bermutu, dan kemanfaatan program bagi masyarakat.

Tabel 1. Target Capaian Program 2024

| Program Kegiatan                    | Indikator Kinerja Program/ Kegiatan                                 | Target Capaian Program 2024 | Realisasi Capaian Program dan Kegiatan 2024 | Realisasi Capaian Renstra 2024 |
|-------------------------------------|---|-----------------------------|---|--------------------------------|
| Kegiatan Pelayanan Pencatatan Sipil | Jumlah Pencatatan Akta Kematian Yang Dilaksanakan Sesuai Dengan SOP | 18.163 Dokumen              | 10.123 Dokumen                              | 55,73%                         |

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Berdasarkan pada tingkat ketercapaian target penerbitan akta kematian bahwa target kinerja penerbitan akta kematian yang tercantum dalam RENJA Dispendukcapil Kabupaten Jombang tahun 2024 capaian tersebut masih rendah dari target yang ditetapkan. Capaian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara target dan realisasi, sehingga program belum dapat dinyatakan efektif dari aspek kuantitas output. Kondisi ini dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kematian, di mana pengurusan akta kematian umumnya dilakukan hanya untuk kepentingan administratif dan belum dipahami sebagai kewajiban pencatatan sipil. Akibatnya, banyak peristiwa kematian tidak dilaporkan secara tepat waktu. Selain itu, sebagian masyarakat masih mengandalkan surat keterangan kematian yang diterbitkan oleh RT/RW, yang dianggap telah memadai untuk berbagai keperluan, meskipun tidak memiliki kekuatan hukum yang setara dengan akta kematian. Kekeliruan pemahaman ini turut menjadi faktor penghambat dalam pencapaian target kinerja tahunan.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan (Sutrisno:2007) dalam (Kurniawan et al., 2025) yaitu dalam merencanakan sebuah program kerja tentunya akan ditetapkan terlebih dahulu masing-masing tujuan yang dijalakan dalam program tersebut, dalam hal ini program yang dilaksanakan apakah sudah sesuai dengan target tujuan yang sudah ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari aspek ketercapaian target, Program Ning Yaonah belum mencapai efektivitas yang diharapkan karena adanya kesenjangan antara target dan realisasi serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pelaporan.

Program Ning Yaonah dirancang untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Dispendukcapil, namun hasil penelitian menunjukkan tingkat pemanfaatannya masih rendah, khususnya dalam pelayanan akta kematian. Masyarakat masih cenderung datang langsung ke kantor karena minimnya pemahaman terhadap prosedur dan alur pengajuan layanan online. Rendahnya literasi digital, terbatasnya sosialisasi, serta kendala teknis seperti kesulitan mengunggah berkas, akses internet, dan keterbatasan perangkat



turut menghambat pemanfaatan layanan. Selain itu, banyak berkas berstatus pending akibat ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian persyaratan, yang menandakan belum optimalnya pemahaman masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan pendapat (Sutrisno:2007) dalam (Kurniawan et al., 2025) yang menekankan pentingnya sosialisasi program agar masyarakat memahami manfaat dan mekanisme pelaksanaannya. Dengan demikian, meskipun Ning Yaonah telah menyediakan layanan digital, tingkat pemanfaatannya belum optimal sehingga efektivitas program belum sepenuhnya tercapai.

## 2. Efisiensi

Menurut William N. Dunn (Dunn, 2003), efisiensi merupakan perbandingan antara tingkat efektivitas suatu kebijakan dengan biaya atau usaha yang dikeluarkan untuk mencapainya. Artinya, suatu program dikatakan efisien apabila hasil yang diperoleh sebanding atau lebih besar dibandingkan dengan sumber daya (biaya, waktu, tenaga, dan fasilitas) yang digunakan dalam pelaksanaannya. Dalam konteks Program Ning Yaonah, efisiensi dapat diukur melalui kemampuan program dalam memberikan pelayanan akta kematian dengan biaya dan waktu yang lebih hemat, baik bagi pemerintah (Dispendukcapil) maupun masyarakat pengguna layanan. Efisiensi program Ning Yaonah dianalisis melalui tiga aspek utama, yaitu penggunaan sumber daya aparatur, ketepatan waktu layanan berdasarkan SOP, dan efisiensi biaya dan tenaga bagi masyarakat.

Pemanfaatan sumber daya aparatur dalam program Ning Yaonah masih terbatas. Pengelolaan dan verifikasi berkas hanya ditangani oleh empat pegawai dari Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan PIAK yang harus melayani pengajuan online sekaligus layanan dari desa dan kecamatan. Ketiadaan unit khusus serta bimbingan teknis formal membuat pegawai mempelajari sistem secara mandiri, sehingga beban kerja tinggi dan optimalisasi teknologi berpotensi terhambat. Kondisi ini menyebabkan distribusi kerja belum optimal dan efisiensi program pada aspek input sumber daya manusia belum sepenuhnya tercapai. Dari sisi efisiensi waktu, SOP Dispendukcapil Jombang menetapkan penerbitan akta kematian melalui Ning Yaonah selesai dalam 1–3 hari kerja, namun ketepatan waktu tersebut tidak selalu terpenuhi. Keterlambatan dipengaruhi oleh kendala sistem dan jaringan, ketidaksesuaian berkas, rendahnya pemahaman masyarakat, serta keterbatasan pemohon lanjut usia. Hal ini menunjukkan efisiensi waktu hanya tercapai apabila sistem stabil dan persyaratan berkas terpenuhi.

Program Ning Yaonah juga bertujuan menghemat biaya dan tenaga masyarakat. Manfaat ini dirasakan oleh masyarakat yang melek teknologi karena dapat mengajukan dan mencetak dokumen secara mandiri. Dengan demikian, efisiensi biaya dan tenaga baru dirasakan oleh kelompok tertentu. Secara keseluruhan, program Ning Yaonah dapat dinilai efisien dari sisi konsep, tetapi efisiensi implementatif belum tercapai akibat keterbatasan aparatur, ketiadaan bimtek khusus, gangguan teknis, rendahnya pemahaman masyarakat, serta ketimpangan infrastruktur internet. Efisiensi optimal hanya dirasakan oleh masyarakat yang melek teknologi dan memiliki akses internet yang memadai.

## 3. Kecukupan

Menurut (Dunn, 2003), kecukupan (adequacy) mengukur sejauh mana tingkat efektivitas suatu kebijakan cukup untuk mengatasi masalah yang menjadi dasar pelaksanaan kebijakan tersebut. Dengan kata lain, kecukupan melilai apakah hasil dari kebijakan sudah mampu menjawab kebutuhan dan permasalahan masyarakat secara memadai. Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal (Zakirin & Arifin, 2022). Dalam konteks Program Ning Yaonah, indikator kecukupan berfokus pada sejauh mana program ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan akta kematian, baik dari sisi kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kecukupan sarana-prasarana, maupun kejelasan prosedur yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang.



Program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian belum sepenuhnya mencapai tujuan awal, yakni memberikan kemudahan melalui layanan daring agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil. Temuan menunjukkan bahwa layanan ini belum cukup memenuhi kebutuhan seluruh kelompok masyarakat, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital, akses internet terbatas, serta masyarakat lanjut usia. Kurangnya pemahaman terhadap prosedur pengajuan online, seperti pengunggahan berkas dalam format PDF dan keterbatasan jaringan di wilayah pedesaan, menyebabkan masyarakat tetap bergantung pada layanan tatap muka. Hal ini dapat dilihat bahwa rendahnya jumlah pengurusan akta kematian secara online daripada secara offline atau datang langsung, yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Data Pengurusan Akta Kematian Secara Online dan Offline

| Tahun | Pengurusan Akta Kematian Secara Online | Pengurusan Akta Kematian Secara Offline |
|-------|--|---|
| 2021  | 171                                    | 8.364                                   |
| 2022  | 498                                    | 9.768                                   |
| 2023  | 792                                    | 16.650                                  |
| 2024  | 686                                    | 12.661                                  |

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Dari sisi kemudahan akses, tampilan website Ning Yaonah tergolong mudah digunakan bagi masyarakat dengan literasi digital memadai. Namun, ketiadaan petunjuk teknis yang rinci, persyaratan format dan ukuran berkas, serta tidak adanya notifikasi langsung ketika berkas berstatus pending menjadi kendala bagi pengguna dengan kemampuan teknologi rendah. Sementara itu, sarana dan prasarana internal Dispendukcapil Kabupaten Jombang dinilai telah mencukupi untuk mendukung operasional layanan daring, meskipun masih terdapat gangguan teknis sesekali pada sistem server. Dengan demikian, permasalahan utama bukan terletak pada ketersediaan infrastruktur, melainkan pada kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Secara keseluruhan, kecukupan program Ning Yaonah belum optimal karena belum mampu memberikan kemudahan layanan yang merata bagi seluruh kelompok masyarakat.

#### 4. Perataan

Menurut William N. Dunn (Dunn, 2003), perataan (equity) merupakan ukuran sejauh mana manfaat dan biaya dari suatu kebijakan atau program didistribusikan secara adil di antara berbagai kelompok masyarakat. Artinya, sebuah program dikatakan merata apabila seluruh lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan menikmati hasil dari kebijakan tersebut tanpa adanya kesenjangan. Sebuah program yang berorientasi pada perataan adalah usaha secara adil didistribusikan (Arhamuddin, 2023). Dalam konteks Program Ning Yaonah, indikator perataan menilai sejauh mana masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Jombang, baik yang tinggal di wilayah perkotaan maupun pedesaan dapat mengakses dan menikmati pelayanan akta kematian secara online dengan mudah dan setara.

Perataan akses layanan Ning Yaonah belum tercapai secara optimal. Masyarakat perkotaan dengan jaringan internet stabil lebih mudah memanfaatkan layanan daring, sedangkan masyarakat pedesaan atau wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital, seperti Kecamatan Wonosalam, Ngusikan, dan daerah pinggiran lainnya, masih mengalami kendala sinyal sehingga tetap harus mengurus secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3. Data Pengajuan Akta Kematian Pada Ning Yaonah

| No | KECAMATAN | NING YAONAH TH. 2024 |
|----|-----------|----------------------|
| 1  | PERAK     | 39                   |
| 2  | GUDO      | 0                    |
| 3  | NGORO     | 62                   |



|    |                    |    |
|----|--------------------|----|
| 4  | BARENG             | 2  |
| 5  | WONOSALAM          | 0  |
| 6  | MOJOAGUNG          | 83 |
| 7  | MOJOWARNO          | 90 |
| 8  | DIWEK              | 42 |
| 9  | JOMBANG            | 30 |
| 10 | PETERONGAN         | 32 |
| 11 | SUMOBITO           | 53 |
| 12 | KESAMBEN           | 3  |
| 13 | TEMBELANG          | 40 |
| 14 | PLOSO              | 36 |
| 15 | PLANDAAN           | 10 |
| 16 | KABUH              | 11 |
| 17 | KUDU               | 22 |
| 18 | BANDARKEDUNG MULYO | 26 |
| 19 | JOGOROTO           | 42 |
| 20 | MEGALUH            | 59 |
| 21 | NGUSIKAN           | 4  |

Data pengajuan akta kematian per kecamatan menunjukkan ketimpangan yang nyata, di mana kecamatan dengan akses internet baik memiliki jumlah pengajuan tinggi, sementara wilayah dengan jaringan terbatas berada pada angka sangat rendah. Kondisi ini menegaskan bahwa akses layanan belum merata secara geografis akibat ketidakmerataan infrastruktur digital dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan online. Selain itu, perataan informasi dan sosialisasi program Ning Yaonah juga belum optimal. Sosialisasi lebih banyak dilakukan melalui perangkat desa dan media sosial, namun bersifat umum serta belum memberikan penjelasan teknis secara rinci. Pola sosialisasi ini tidak menjangkau masyarakat dengan literasi digital rendah atau yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas, sehingga sebagian warga hanya mengetahui program dari sumber informal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perataan dalam program Ning Yaonah belum tercapai secara optimal, baik dari aspek akses layanan maupun distribusi informasi, karena ketimpangan infrastruktur internet, pemanfaatan layanan antar wilayah yang tidak seimbang, serta sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

## 5. Responsivitas

Menurut (Dunn, 2003), responsivitas (responsiveness) merupakan ukuran sejauh mana kebijakan atau program mampu menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat sebagai penerima manfaat. Dengan kata lain, responsivitas menilai apakah kebijakan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat serta bagaimana tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari tanggapan masyarakat atas pelaksanaannya. Tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan suatu program sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun negatif (Zakirin & Arifin, 2022). Dalam konteks Program Ning Yaonah, indikator responsivitas menilai sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan akta kematian, baik dari segi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan layanan, maupun penyelesaian keluhan masyarakat.

Petugas Dispendumcapil telah memahami urgensi akta kematian bagi berbagai keperluan administratif sehingga pelayanan yang cepat dan mudah menjadi kebutuhan masyarakat. Namun, pemahaman tersebut belum sepenuhnya selaras dengan kondisi pengguna, karena masih banyak masyarakat, terutama lanjut usia, berpendidikan rendah, dan kurang melek teknologi, yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan daring. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan belum sepenuhnya berorientasi pada kemampuan seluruh



kelompok masyarakat. Dari aspek kecepatan respons, pelayanan dapat diselesaikan dalam satu hingga dua hari apabila berkas lengkap, sehingga responsivitas tergolong baik dalam kondisi ideal. Namun, masyarakat pengguna menunjukkan hasil yang beragam, karena respon petugas dalam memberikan konfirmasi dan informasi belum konsisten. Akibatnya, tingkat responsivitas program belum stabil dan belum menjamin pemerataan kecepatan layanan.

Selain itu, mekanisme pengaduan pada layanan Ning Yaonah juga belum optimal karena tidak tersedia fitur pengaduan khusus di website. Masyarakat hanya dapat menyampaikan keluhan melalui saluran umum seperti WhatsApp, yang tercermin dari tingginya jumlah pengaduan terkait kendala teknis. Ketiadaan fitur ini menyebabkan penanganan keluhan kurang efisien dan respons cenderung lambat. Dengan demikian, responsivitas program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian tergolong cukup tetapi belum optimal, ditandai oleh ketidakkonsistenan respons petugas, keterbatasan sistem pengaduan dan notifikasi, serta perbedaan pengalaman pengguna. Meskipun layanan daring memberikan alternatif pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat belum merata.

## 6. Ketepatan

Menurut William N. Dunn (Dunn, 2003), ketepatan (appropriateness) merupakan ukuran sejauh mana suatu kebijakan atau program layak dan sesuai untuk mengatasi permasalahan yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Dengan kata lain, ketepatan menilai apakah kebijakan yang diterapkan sudah benar dalam hal arah, sasaran, dan strategi pelaksanaannya, serta apakah kebijakan tersebut memberikan manfaat yang relevan bagi masyarakat. Kebijakan harus mampu memastikan bahwa manfaat yang diberikan dari kebijakan bisa sampai ke seluruh masyarakat secara merata dan tepat sasaran sesuai tujuan dari kebijakan itu sendiri (Rusdy, 2023). Dalam konteks Program Ning Yaonah, indikator ketepatan menilai sejauh mana penerapan pelayanan online ini merupakan langkah yang tepat dalam menjawab permasalahan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Jombang.

Tujuan program Ning Yaonah untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara digital dinilai tepat dan relevan dengan kebutuhan pelayanan yang cepat, efisien, serta perkembangan teknologi, khususnya dalam mengurangi antrean dan memudahkan akses layanan dari rumah. Tujuan ini selaras dengan tuntutan masyarakat modern terhadap pelayanan publik yang praktis dan berbasis digital. Namun, ketepatan sasaran program belum sepenuhnya tercapai. Meskipun ditujukan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Jombang, masih terdapat kesenjangan kemampuan dalam memanfaatkan layanan digital akibat sosialisasi yang belum merata dan rendahnya literasi digital, terutama pada masyarakat di daerah terpencil dan kelompok lanjut usia. Akibatnya, sebagian masyarakat belum mampu mengakses layanan secara mandiri.

Dari sisi ketepatan implementasi, sistem daring dinilai efektif bagi masyarakat yang melek teknologi, tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi seluruh pengguna. Banyak masyarakat masih bergantung pada layanan tatap muka karena kesulitan teknis dan budaya pelayanan konvensional yang kuat. Dengan demikian, program Ning Yaonah tepat secara konsep dan tujuan, tetapi belum optimal dalam ketepatan sasaran dan implementasi menyeluruh karena perbedaan kemampuan teknologi masyarakat, sehingga manfaat layanan daring belum dirasakan secara merata.

## SIMPULAN DAN SARAN

Evaluasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang menunjukkan tingkat keberhasilan yang cukup berhasil meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian berdasarkan teori William N. Dunn. Namun, pelaksanaannya belum optimal dan merata. Program ini belum efektif karena pemanfaatan layanan daring masih rendah, target output belum tercapai, dan kesadaran masyarakat masih terbatas. Efisiensi, kecukupan, dan perataan layanan belum dirasakan secara



menyeluruh akibat keterbatasan akses internet, literasi digital, sosialisasi, dan penyebaran informasi di media sosial yang kurang jelas, serta kapasitas sumber daya. Responsivitas pelayanan tergolong cukup, tetapi belum konsisten karena keterbatasan sistem pengaduan dan notifikasi. Secara keseluruhan, program ini tepat secara konsep dan tujuan, namun belum tepat dalam implementasi karena belum mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara merata.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan yaitu penguatan infrastruktur dan pemerataan akses internet hingga wilayah pedesaan, disertai sosialisasi penggunaan layanan yang rutin dan lebih terarah baik secara langsung maupun daring seperti penyebaran informasi melalui media sosial harus jelas. Selain itu, diperlukan pengembangan fitur pusat bantuan dan pengaduan pada website agar masyarakat memperoleh respons yang cepat, serta pendampingan layanan dengan menugaskan operator di tingkat kecamatan atau desa untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan. Pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkala, disertai monitoring dan evaluasi terhadap kinerja serta kepuasan pengguna, juga penting dilakukan agar layanan tetap stabil, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arhamuddin. (2023). *EVALUASI PROGRAM GERAKAN MEMBANGUN DESA SEJAHTERA* ,. 1–13.
- Dapadeda, A., Wahju, A., & Emanuel, R. (2023). *SIDARLIN: Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur*. 12(3), 857–864.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Kurniawan, R., Syafrin, W., & Ruhana, F. (2025). *Efektifitas sisukma dalam meningkatkan strategi kepuasan pelayanan masyarakat pada sekretariat daerah kota bekasi*. 11(2), 67–80.
- Putri, B. M. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah Kabupaten Pringsewu Berbasis Website (Studi Kasus BKPSDM Kabupaten Pringsewu). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(3), 342–348. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i3.2728>
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>
- Rofpi, A., & Bataha, K. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kematian Di Balai Rw Kelurahan Penjaringansari. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri (JPMM)*, 1(02), 191–196. <https://doi.org/10.55642/jpmm.v1i02.342>
- Rusdy. (2023). *Evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi*.
- Sugiyono. (2024). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Alfabeta.
- Tri Inka Indra Utama, & Nida Handayani. (2024). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 174–183. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1545>
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT*. IX(1), 254–263.
- Zakirin, M., & Arifin, J. (2022). EVALUASI KEBIJAKAN DILIHAT DARI ASPEK DAMPAK PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI DESA HAYAPING KECAMATAN AWANG KABUPATEN BARITO TIMUR (Studi Kasus Pada Komponen Pendidikan). *JIAPB*, 2(1).